

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEXTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Aos vinte e cinco de maio de dois mil e dezoito, foi realizada a sexta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Business Center do Hotel Transamérica Executive - Congonhas, situado à Rua Vieira de Moraes, 1960, no bairro Campo Belo, na cidade de São Paulo, capital do Estado de São Paulo, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sendo a mesma presidida pelo Senhor MÁRIO LUIS RODRIGUES PEREIRA NETTO. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 10h00, em segunda chamada.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 15/01/2018 às 18h04 (ver abaixo) a todos os conselheiros e também àqueles que ainda não foram empossados.

**CONVOCAÇÃO DA 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

sex 20/04/2018 14:42

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: alazampierippone@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, atendimento@sindicap.com, helio@clic.srv.br, caetanof@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE, a ser realizada no próximo dia 25 DE MAIO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em SÃO PAULO - SP.

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir com tranquilidade toda a agenda, estamos prevendo o início às 09h30 e término às 15h30.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até QUARTA-FEIRA, dia 25 DE ABRIL.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições, a possibilidade de alteração fica bastante dificultada. Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos temas para a elaboração da PAUTA até o dia 2 de MAIO de 2018, concentrando no Conselheiro Presidente MÁRIO LUIS NETTO, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar um ótimo ano, com a realização de todos os planos e metas.

6.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEXTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que mesmo prevendo a não participação na reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: Conselheiro Vice Presidente Senhor André Luiz Álvares Zampieri, Conselheiro Donizetti Alves Nogueira Conselheiro Hélio José Pereira, Conselheiro Humberto Teixeira, Conselheiro Presidente Senhor Mário Luis Rodrigues Pereira Netto e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representante da ANATEL: Senhor Aldo Antonio Rizzato Filho

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada através de e-mail enviado no dia 21/05/2018 às 13h27. (conforme abaixo)

**PAUTA DA 6.ª REUNIÃO - CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO
SUDESTE - SKY**

seg 21/05/2018 13:27

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: alazampierippone@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, silvaezampieri@gmail.com, atendimento@sindicap.com, donizetti31@gmail.com, helio@clic.srv.br, caetanof@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, teixeirahumberto@live.com, willian.botan@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE, boa tarde!

Segue anexada a pauta da 6ª Reunião Ordinária da Região SUDESTE.

Aproveitamos para desejar a todos uma ótima semana.



6.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)



Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

ANEXO:

PAUTA DA 6ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SKY EM 25/05/18

REGIÃO SUDESTE

LOCAL: HOTEL TRANSAMÉRICA EXECUTIVE

ENDEREÇO: Rua Vieira de Morais, 1960 - Campo Belo, São Paulo.

HORÁRIO: Início: 9h30 – Término: 15h30

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

2.1. Assinatura dos termos de posse pelos conselheiros que não puderam estar presentes nas reuniões anteriores;

2.2. Aprovação da ata da reunião anterior;

2.3. Apreciação das respostas da SKY relativo as pendências da ata anterior do Conselho;

2.4. Posicionamento da SKY para preenchimento das vagas existentes no Conselho;

2.5. Avaliação das sugestões para modificações do Relatório da SKY:

2.6. Avaliação do Relatório de Reclamação enviado pela SKY;

6.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

2.7. Metodologia aplicada pela SKY nos sorteios oferecidos aos assinantes;

2.8. Sugestões para debate na reunião Nacional da ANATEL dos Conselhos de Usuários;

2.9. Outros assuntos de caráter urgente, por ventura apresentados no dia da reunião.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO

1 - ABERTURA

O Senhor Presidente da reunião, Conselheiro Mário Luis Rodrigues Pereira Netto fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude do aguardo de conselheiros que haviam confirmado presença, a reunião foi iniciada em segunda convocação. Inicialmente o Senhor Presidente deu as boas-vindas aos dois novos integrantes (suplentes) do Conselho, desejando a todos um bom e proveitoso dia de trabalho. Em seguida o senhor presidente questionou o secretário se esta reunião estava sendo gravada por qualquer tipo de equipamento, meio ou tecnologia de áudio ou vídeo, respondido pelo secretário que a reunião não estava sendo gravada; foi então solicitado para que essa resposta fosse consignada nesta ata.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – ASSINATURA DOS TERMOS DE POSSE

Os suplentes convocados para assumir os cargos de conselheiros assinaram seus respectivos “termos de posse”, em duas vias; uma das vias ficando com o próprio conselheiro e a outra encaminhada e arquivada na prestadora SKY.

Assinaram os termos de posse os conselheiros abaixo descritos:

1- DONIZETTI ALVES NOGUEIRA

2- HUMBERTO TEIXEIRA

2.2 - APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 23/02/2018)

O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, solicitou ao secretário que, conforme previsto na agenda, fosse procedida a leitura da ata da reunião anterior, para posterior aprovação dos conselheiros presentes naquela reunião.

6.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

Após a leitura, os participantes daquela reunião e presentes nesta, aprovaram e firmaram a respectiva ata, que oportunamente, será publicada no site da SKY – Conselho de Usuários – Agenda de Documentos.

2.3. APRECIÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY RELATIVO AS PENDÊNCIAS DO CONSELHO DE USUÁRIOS (RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS HAVIDOS DURANTE A 5.ª REUNIÃO)

Dando sequência o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade aos itens agendados, conforme estavam sendo mostrados na “APRESENTAÇÃO DA 6ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE” projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF) a qual será encaminhada dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros, contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na 5ª reunião bem como outros temas pertinentes e de interesse do Conselho, conforme relatados abaixo.

Atendendo ao solicitado, o secretário passou para o item que mostrava as respostas da prestadora aos questionamentos:

2.3.1 – (2.1.1) CONVOCAÇÃO DE SUPLENTES

Convocação dos suplentes da Sra. Conselheira AMANDA LINO ZAMPIERI, do Sr. Conselheiro ALESSANDRO FERNANDES CARVALHO e também dos Senhores Alex Barbosa Arruda e Claudio Nogueira, que ainda não tomaram posse.

A respeito do representante da entidade Sindicato do Comércio Varejista de Capivari e Região – SP, ficou acordado que deverá ser encaminhada uma correspondência àquela entidade

Resposta da SKY:

A entidade Sindicato do Comércio Varejista de Capivari-SP não respondeu a correspondência eletrônica da SKY, encaminhada em 04/05/2018, demonstrando assim desinteresse em permanecer neste Conselho, razão pela qual foi dado prosseguimento à convocação de novos suplentes.

Foram convocados sete suplentes, porém apenas dois posicionaram-se demonstrando interesse em participar do respectivo Conselho; o Sr. Donizetti Alves Nogueira e o Sr. Humberto Teixeira.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.3.1:

OK

2.3.2 – (2.1.2) - POSICIONAMENTO DA DIVULGAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO;

6.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)



O Senhor Presidente solicitou que ao publicar o Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Sudeste – Ciclo 2017 – 2019 no site da prestadora SKY – Conselho de Usuários – Agenda de Documentos, que o mesmo seja registrado com bastante destaque que se trata do “Regimento Interno – Ciclo 2017 – 2019”.

Resposta da SKY:

Conforme solicitado, o Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Sudeste – Ciclo 2017 - 2019 foi registrado no site do Conselho de Usuários da SKY, discriminando o seu ciclo.

Outros documentos:

CONSELHO:	REGIMENTO INTERNO
Região Centro-Oeste	 Download
Região Nordeste	 Download
Região Norte	 Download
Região Sudeste - Ciclo 2017-2019	 Download
Região Sul	 Download

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.3.2:

OK

2.3.3 – (2.1.3) – POSIÇÃO ATUALIZADA DE TEMAS ABORDADOS EM REUNIÕES DO CICLO 2014 - 2016

a) - b) Discussão sobre a “Logística Reversa” para a retirada dos equipamentos em desuso ou substituídos no local de instalação (13/11/15).

Os conselheiros solicitam que seja explanada quais as providências que estão sendo tomadas para os casos em que a SKY não fazendo a devida retirada dos equipamentos, havendo a solicitação e abertura da O.S. pelo usuário, e que posteriormente, além de não ter feito a retirada, aplicou uma multa ao usuário por não ter devolvido o respectivo equipamento.

Resposta da SKY:

Ao analisarmos os processos de retirada dos equipamentos, observamos que os procedimentos adotados estão atendendo plenamente as especificações e planejamento da logística SKY. Com certeza, tal ocorrência se tratou de uma exceção à regra, a qual não foi identificada nas consultas à área responsável.

Solicitamos que nos informem os dados do usuário que incorreu neste problema.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.3.3.a:

OK

b) - c) Gravação das conversações entre o usuário e os centros de atendimento, com posterior disponibilidade ao usuário através de consulta em aba específica no site da SKY (19/02/16).

Informar qual a previsão para a implantação desta facilidade.

Os conselheiros estão no aguardo de informações sobre a sugestão apresentada.

Resposta da SKY:

Este requisito já é objeto de projeto em andamento, referente a melhorias no espaço reservado do cliente no site (área logada), cujas entregas foram faseadas e serão implementadas ao longo de 2018, conforme acordado com a Anatel.

Cabe ressaltar que atualmente já é possível solicitar o envio de gravações de atendimento pelo espaço reservado (área logada) do site, através do chat.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.3.3.b:

OK

2.3.4 - (2.1.4) - AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO ENVIADO PELA SKY

Os conselheiros entendem que os dados informados não expressam com clareza suas dúvidas e para tanto irão desenvolver um formulário a ser preenchido pelas áreas da SKY, com informações mais relevantes e objetivas sobre a prestação dos serviços de TV por assinatura e Banda Larga, contendo a evolução dos problemas e histórico de soluções.

Resposta da SKY:

Iremos avaliar o formulário e a possibilidade de implementação da sugestão.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.3.4:

Os conselheiros apresentaram uma planilha (EXCEL) que faz parte integrante desta ata, onde as áreas internas da SKY poderão registrar mensalmente e de forma estratificada, retroagindo a JANEIRO DE 2018, a qual possibilitará acompanhar a evolução dos tópicos mais relevantes de reclamação dos usuários.

6.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)



2.3.5 – (2.1.5) – (2.7.1) – (Item 2.1.1) – O conselheiro Presidente solicitou que fossem convocados os suplentes dos eleitos que renunciaram: Sra. JAQUELINE RIBEIRO BELUZZO e Sr. VALTER CARUBELLI.

Resposta da SKY:

Informamos que no dia 20/10/2017 foram convocados os suplentes Flávio Wagner do Nascimento e Andreia Meireles Barboza.

O suplente Flávio não demonstrou interesse pela vaga.

A suplente Andreia enviou alguns documentos, porém ficaram pendentes outros documentos. Ao ser informada de que o próximo suplente seria convocado em razão de sua inércia, afirmou que havia enviado todos os documentos tempestivamente.

Desta forma estamos aguardando a comprovação da eleita de que os documentos foram, de fato, enviados no prazo (e provavelmente não recebidos em razão de falha na transmissão da mensagem).

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.7.1:

OK. O Conselheiro Presidente solicita ser informado tempestivamente por e-mail, sobre o andamento das convocações, em razão do baixo quórum de frequência dos Conselheiros prejudicando os trabalhos do conselho.

Resposta da SKY:

Conforme mencionado anteriormente, a SKY convocou mais sete suplentes para repor as vagas em aberto no Conselho de Usuários Região Sudeste. No entanto, somente os Srs. Donizetti Alves Nogueira e Humberto Teixeira demonstraram interesse para compor este Conselho, ambos foram convocados para a presente reunião.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.3.5:

OK

2.3.6 - (2.1.6) – (3.1) Item 2.8 da Pauta – Apreciação do Conselho quanto a política na troca de assinatura

(Apresentado e detalhado pelo Conselheiro Hélio J. Pereira)

O Conselheiro observa e sugere que seja avaliada a postura atualmente adotada pelos atendentes no que diz respeito à forma de atendimento com a abordagem dos assinantes que chamam ao SAC para solicitar alguma alteração/consulta em seu plano.

Neste momento é muito comum os atendentes ao invés de darem atenção ao que está sendo solicitado, tentam e insistem na venda de novos pacotes/planos, o que deixa o assinante bastante desagradado, pois além de não ter seu questionamento entendido e atendido, fica a forte impressão de haver interesse apenas na venda de novos serviços e em próximas chamadas também não se interessarão em solucionar o problema, levando grande parte dos assinantes a cancelarem suas assinaturas.

Resposta da SKY:

O SAC está capacitado para atender 100% das demandas dos nossos clientes conforme pedido do mesmo, independente da natureza da chamada (fatura, atendimento técnico, aplicação de descontos quando do disponível ao cliente por alguma campanha temporária, adequação de pacotes, outros).

Qualquer demanda ativa é realizada por outras áreas da empresa, com profissionais especializados e suportados por ferramentas adequadas.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.3.6:

Os conselheiros entenderam a resposta descrita, a qual foi muito bem complementada e detalhada pela explanação da representante da SKY na reunião, e aproveitaram para fazer um convite aos representantes das áreas de MARKETING e DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS da empresa para participarem da próxima reunião, oportunidade em que poderão ser discutidas diversas sugestões de alteração nas abordagens aos usuários pelos atendentes do SAC, que com certeza resultarão em melhorias significativas.

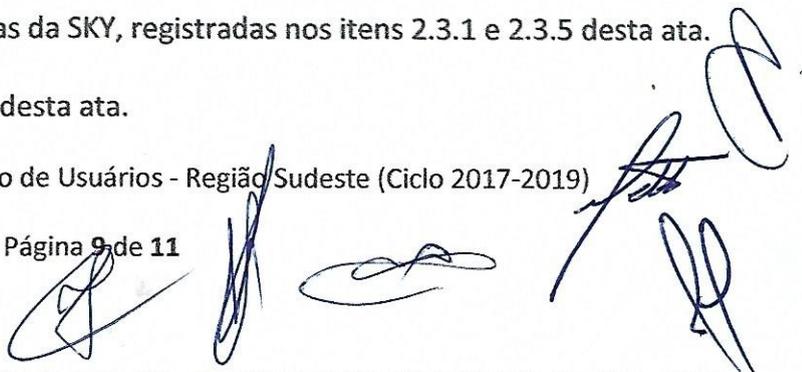
3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – Alteração do Regimento Interno – Foi discutida a possibilidade de verificação e avaliação sobre a possibilidade de incluir no Regimento Interno uma cláusula que determine que o usuário ou entidade escolhida nos processos eleitorais que não tomar posse até a segunda reunião do ciclo em vigor, deverá ser desligado e automaticamente disparado o chamamento do respectivo suplente. Tal determinação será objeto de deliberação nas próximas reuniões.

3.2 – Os conselheiros solicitaram que seja divulgado de forma atualizada através de publicação no site da SKY, na página do CONSELHO DE USUÁRIOS – na aba CONSELHEIROS, o nome de todos os conselheiros empossados e também os seus suplentes.

3.3 – Item 2.4 da pauta – Ver as respostas da SKY, registradas nos itens 2.3.1 e 2.3.5 desta ata.

3.4 – Item 2.5 da pauta – Ver item 2.3.4 desta ata.



3.5 – Item 2.6 da pauta – Ver item 2.3.4 desta ata.

3.6 – Item 2.7 da pauta - Metodologia aplicada pela SKY nos sorteios oferecidos aos assinantes (Conselheiro José Caetano) – Em virtude de sua ausência ficou postergado.

3.7 – Item 2.8 da pauta –

3.7.1.- Os participantes do IV Fórum do Conselho de Usuários da Anatel, optaram por participar dos GT's – Grupos de Trabalho a seguir:

Presidente MÁRIO LUIS RODRIGUES PEREIRA NETTO – Grupo: **Como comunicar à sociedade, com transparência, a atuação dos conselhos?**

Vice-Presidente ANDRÉ LUIZ ALVARES ZAMPIERI – Grupo: **Quais aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento são necessários?**

3.7.2 – Foi sugerida a criação de um link que associe o site da Anatel (dentro da aba dos Conselhos de Usuários) com a página dos conselhos de usuários nos sites das diversas prestadoras.

3.7.3 – Foi solicitado a todos os conselheiros que enviem ao Presidente os tópicos de interesse e que possam ser tratados nos quatro grupos de trabalho:

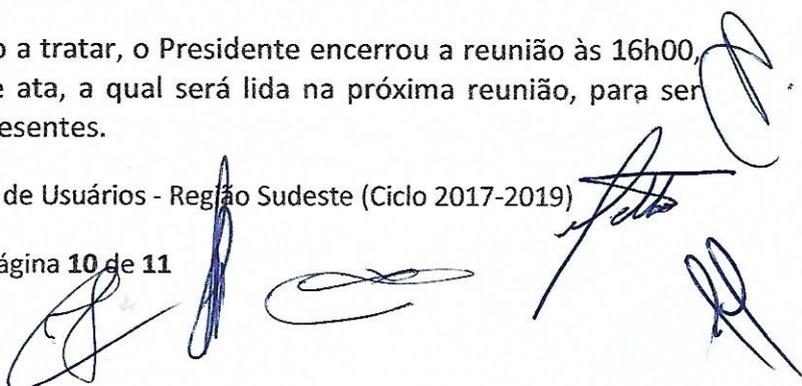
- Como qualificar os debates e as pautas das reuniões?
- Como estreitar o diálogo com os consumidores, o CDUST, os Procons e a Anatel?
- Como comunicar à sociedade, com transparência, a atuação dos conselhos?
- Quais aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento são necessários?

3.7.4 – O Presidente MARIO LUIS NETTO buscará coordenar a participação dos presidentes e vice-presidentes dos conselhos de usuários da SKY das outras 4 regiões, no sentido de organizar a participação no IV Fórum, nos GT's propostos pela Anatel.

3.8 – Os conselheiros agradeceram a participação da Sra. Paula Andrea Meirim na reunião, elogiando sua postura e conhecimento nos temas discutidos e solicitaram que sua presença seja constante nas próximas reuniões.

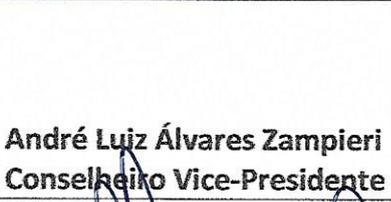
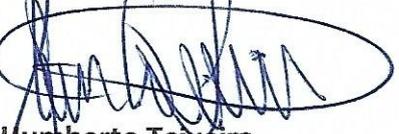
4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para ser aprovada e firmada pelos conselheiros presentes.

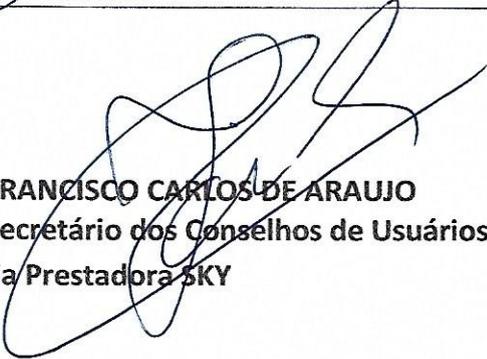
6.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)



ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEXTA REUNIÃO DO ANO 2018)

São Paulo, 25 de maio de 2018.

 Mário Luis Rodrigues Pereira Netto Conselheiro Presidente	 André Luiz Álvares Zampieri Conselheiro Vice-Presidente
 Donizetti Alves Nogueira Conselheiro	 Hélio José Pereira Conselheiro
 Humberto Teixeira Conselheiro	 PAULA ANDREA MEIRIM Representante SKY



FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos de Usuários
da Prestadora SKY